

Werkstudent Customer Care and Service Operation (m/w/d)

Online seit 22.11.2024 | 2024-11-21-903985 | Werkstudent:in

Stellenbeschreibung

DEINE AUFGABEN

Werde unser **Service Champion im Bereich Customer Care and Service Operations!**

Dein Auftrag: Tauche ein in die dynamische Welt des Kundenservices und werde zu einer Schlüsselfigur in unserem Streben nach außergewöhnlichem Service. In dieser Rolle berichtest du direkt an den Head of Customer Operations und den Senior Manager Customer Operations, wodurch du direkt an der Quelle der Entscheidungsfindung bist.

Deine Mission:

- **Revolutioniere den Kundenservice:** Arbeite mit bei der Entwicklung und Umsetzung innovativer Serviceprozesse, die den Standard setzen für außergewöhnliche Kundenbetreuung.
- **Übertreffe Erwartungen:** Implementiere und optimiere Prozesse, die nicht nur die Erwartungen unserer Kunden erfüllen, sondern sie übertreffen, indem du jeden Kontakt zu einem unvergesslichen Erlebnis machst.
- **Sei der Antrieb für Veränderung:** Fördere eine Kultur der kontinuierlichen Verbesserung und der digitalen Transformation, die es uns ermöglicht, schneller und effizienter auf Kundenbedürfnisse einzugehen.
- **Sicherstellung von Spitzenleistungen:** Entwickle und überwache Key Performance Indicators (KPIs) und Service Level Agreements (SLAs), die aus Kundensicht definieren, was exzellenter Service bedeutet.
- **Teste die Grenzen des Möglichen:** Evaluiere die Wirksamkeit neuer Tools und Features im Kundenservice durch kontinuierliches Testing und Feedback.
- **Beeinflusse und Inspire:** Unterstütze unser Management durch die Erstellung von Präsentationen, die zeigen, wie unser Kundenservice jeden Tag außergewöhnliche Leistungen erbringt.

Deine Werkzeuge:

- **Kollaboratives Genie:** Arbeite nahtlos mit Kollegen aus den Bereichen Sales, Marketing, IT, Bau und Strategie zusammen, um integrative Lösungen zu entwickeln.

- **Innovatives Denken:** Bring frische, kreative Lösungen ein, die unseren Service auf die nächste Stufe heben.
- **Schnelles Handeln:** Reagiere agil auf ad-hoc Anforderungen und beweise, dass kein Problem zu groß oder zu klein ist, um angepackt zu werden.

Dein Impact: Du bist nicht nur ein Teil unseres Teams – du gestaltest aktiv die Art und Weise, wie unsere Kunden unseren Service erleben. Mach jeden Moment zum Highlight und verändere die Welt des Kundenservices zum Besseren.

WAS WIR BIETEN

- Die Möglichkeit, eines DER Zukunftsthemen in Deutschland aktiv mitzugestalten,
- Zusammenarbeit mit einem hochambitionierten erstklassigen Management-Team,
- Eine dynamische, offene, humorvolle Arbeitskultur mit Performance-Mindset,
- Ein flexibles Arbeitsmodell,

Über uns

metrofibre entwickelt, finanziert, baut und betreibt modernste Glasfasernetze und bringt so hochleistungsfähige digitale Infrastruktur in den urbanen Raum. Basis dafür ist ein hochmodernes FTTH-Konzept mit einer zukunftssicheren Punkt-zu-Punkt-Architektur. Ein offenes Netzkonzept schafft dabei einen diskriminierungsfreien Zugang für alle Anbieter von Telekommunikationsdienstleistungen. metrofibre setzt auf enge Kooperationen mit Kommunen, regionalen Partnern und Investoren und leistet so einen wertvollen Beitrag zur digitalen Transformation und Standortentwicklung deutscher Städte – privatwirtschaftlich finanziert und ohne den Einsatz öffentlicher Gelder. Seit 2023 ist der Infrastruktur-Fondsmanager CVC DIF mehrheitlich an dem Glasfasernetzbetreiber beteiligt. Zu den Projekten von metrofibre zählen **ruhrfibre Essen** mit rund 150.000 geplanten Glasfaseranschlüssen, **düsselfibre** und **ruhrfibre Mülheim** mit geplanten Ausbautolumina von jeweils 100.000 und 70.000 Anschlüssen sowie **ruhrfibre Herne** mit ca. 50.000 Glasfaseranschlüssen.

Anforderungsprofil & Qualifikationen

DAS ZEICHNET DICH AUS

- **Studium mit Weitblick:** Du bist aktuell in einem Studiengang der Wirtschaftswissenschaften, Marketing, Information Management, Ingenieurwesen,

Naturwissenschaften, Prozessmanagement oder einem vergleichbaren Fach eingeschrieben.

- **Digitaler Allrounder:** Deine MS-Office Skills sind top, und du weißt, wie man Daten und Präsentationen professionell aufbereitet.
- **Analytischer Kopf:** Du zeichnest dich durch eine methodisch strukturierte Arbeitsweise aus und liebst es, Probleme systematisch zu lösen.
- **Digitaler Pionier:** Mit Leidenschaft und Einsatz bist du bereit, die Digitalisierung in Deutschland aktiv mitzugestalten.
- **Eigenverantwortlich & Akribisch:** Selbstständigkeit und Zuverlässigkeit sind für dich selbstverständlich, und du arbeitest stets genau und gewissenhaft.
- **Kommunikationstalent:** Du beherrschst Deutsch und Englisch nicht nur auf dem Papier, sondern kommunizierst auch mündlich sicher und klar.

Sind hiervon einige Anforderungen noch Lernfelder für Dich?

Selbst wenn Du nicht jede unserer Anforderungen vollumfänglich erfüllst, laden wir Dich ein, trotzdem den Sprung zu wagen und Dich bei uns zu bewerben. Für uns zählt nicht nur die ideale Übereinstimmung auf dem Papier, sondern vor allem Dein (noch) ungenutztes Potenzial, Deine Begeisterungsfähigkeit sowie Deine Motivation.

Vorteile für Mitarbeitende

- Flexible Arbeitszeit

Stellenmerkmale

Beschäftigungsart	Werkstudent:in
Tätigkeitsbereich	Sonstiges
Beschäftigungsumfang	Teilzeit (befristet)
Home Office	Nein
Berufserfahrung	< 1 Jahr
Bewerbungslink	https://t.gohiring.com/h/ae3b114378ff34741394012c8afae732c9315cfa4522da0e76ed6a87cb3d54d8

Kontakt Daten

Firma/Hochschule

metrofibre

Kontakt

metrofibre

E-Mail

 metrofibre-gmbh-jobs@m.personio.de